

عنوان البحث

دور الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق

على القطاع الصحي بحفر الباطن

إعداد الطالبة/

نوف بنت عبدالله الحربي

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

لقد شكلت القيم والمفاهيم والمبادئ التي صاحبت قيام الثورة الصناعية أساسا لتحول المجتمعات إلى مجتمع صناعي، وما المنظمات والمؤسسات الحالية إلا مفاهيم كانت ضرورية حينها وانطلقت منها المنظمات في بناء وتطوير هياكل ووضع أسس لتطوير أدائها فالتغيرات العالمية التي حدثت بطريقة فجائية، تجاوزت قدرات هذه المنظمات على التكيف مع الواقع وجعلتها عاجزة عن مواصلة الأداء. هذا الأمر أدى إلى محاولة التفكير بتطوير أساليب إدارية تعتمد على المؤسسات الصناعية لتأخذ بالمستحدث منها، ومع الاستعمال ثبتت فاعليتها في الارتقاء بأداء المؤسسات، ولعل أحدث هذه الاتجاهات التي فرضت نفسها بالقوة ولاقت قبول في معظم دول العالم هو ذلك المدخل الذي أطلق عليه مصطلح إدارة الجودة الشاملة ().

مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الواحد والعشرون بدأت تواجه منظمات الأعمال العديد من المتغيرات والتحديات، ومن أبرزها العولمة والتطور التكنولوجي وجودة السلع والخدمات

ورضا العملاء، لذلك يتطلب من تلك المنظمات التي ترغب في البقاء والاستمرار وتحقيق ميزة تنافسية ان تتعامل معها وال تتجاهلها وال تستسلم لها، ومن اهم ادواتها لمواجهة تلك التحديات هي مواردها البشرية ذات الكفاءة العالية () .

٢

تعد الاستراتيجية خطة لتحليل الوضع التنافسي للمنظمة. وتهدف إلى تخصيص وتوظيف وتقييم الموارد المختلفة في المنظمة (مادية، بشرية، منظميه) وذلك من اجل إعطاء وتوفير الميزة التنافسية للمنظمة، إن الموارد المذكورة أعلاه هي ذات ارتباط وثيق بوظائف الموارد البشرية ولغرض الحصول على أعلى تأثير لها فان إدارة الموارد البشرية يجب إن تتكامل وتتطابق مع عملية الإدارة الاستراتيجية للمنظمة () .

٣

إن إدارة الموارد البشرية أصبحت في الوقت الحالي تواجه تحديات كبيرة بسبب التغيرات البيئية المتسارعة (اقتصادية، تكنولوجية، اجتماعية) التي جعلت هذه الإدارة ملزمة بتغيير المفاهيم والاستراتيجيات بشكل مستمر. تكيفا مع

التطورات والتغيرات. لذلك كان لابد من وجود استراتيجية خاصة بإدارة الموارد البشرية تقوم بتخطيط واستخدام أنشطة الموارد البشرية من خلال العديد من الممارسات المتمثلة بالتوظيف، التعويض، تخطيط الموارد البشرية، تقييم الأداء، تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم (١).
٤

إن أحد الاتجاهات الحديثة ضمن إدارة الموارد البشرية تتوافق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة وهو اتجاه يتعلق بإتباع المنهج الموجه بالزبون، حيث إن إدارة الجودة الشاملة تمثل استراتيجية شاملة للمنظمة تصاغ عند المستوى الأعلى ثم يتم نشرها لاحقاً في كل أنحاء المنظمة. وهي بالأساس استراتيجية منظميه تعمل كبرنامج تغيير باتجاه التفوق والتميز. ونظر لمحدودية الدراسات العربية التي اهتمت بتحليل العلاقة بين إدارتي الموارد البشرية، والجودة الشاملة. فقد سعى البحث إلى تقديم إطار فكري وميداني يعتمد على طروحات الباحثين

والكتاب في مجالات الإدارة الاستراتيجية، إدارة الموارد البشرية،
إدارة الإنتاج والعمليات () .
°

في ظل هذه الظروف يجب على ادارة الموارد البشرية أن
تتخلي عن ادوارها التقليدية وتتبنى مفاهيم وممارسات جديدة
كالمشاركة في التخطيط الاستراتيجي ومساعدة المنظمة في
تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. ومن المتطلبات الاساسية
لتطبيق ادارة الجودة الشاملة وجود ادارة موارد بشرية فعالة لديها
المقدرة على مساعدة الادارة العليا والادارات التنفيذية في كل
مراحل وخطوات تطبيق الجودة.

من هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تهدف الى التعرف على
دور الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على
القطاع الصحي بحفر الباطن

مشكلة الدراسة:

- تتمثل المشكلة الرئيسية لهذه الدراسة في الإجابة عن التساؤل الآتي: ما هو دور الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على القطاع الصحي بحفر الباطن؟

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية لأنها تتناول أهم الموضوعات الإدارية المعاصرة هو دور إدارة الموارد البشرية في مساعدة المنظمة في تطبيق أحد المداخل الإدارية الحديثة إدارة الجودة الشاملة، واستجابة أحد أهداف ومحاور المؤتمر، وكذلك نقص الكتابات العربية في مجال الاتجاهات والأدوار الحديثة لإدارة الموارد البشرية.

كما تتبع أهمية البحث من النظرة الحالية للمورد البشري بعده ميزة تنافسية، وشريك استراتيجي في المنظمة فضلا عن دوره الفاعل في تحقيق بيئة عمل تتمتع بالجودة الشاملة. لذلك يمكن تحديد أهمية الدراسة من جانبين يتمثل بتحديد مفهوم استراتيجية إدارة الموارد البشرية وعلاقتها باستراتيجية المنظمة. فضلا عن معرفة العلاقة القائمة بين إدارتي الموارد البشرية والجودة الشاملة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

(١) التعرف على طبيعة استراتيجيات إدارة الموارد

البشرية المتمثلة بالتوظيف، التعويض، التدريب

والتطوير في القطاع الصحي بحفر الباطن

(٢) التعرف بمفهوم ادارة الجودة الشاملة باعتبارها

أحد الاساليب الادارية الحديثة.

(٣) التوصل إلى نتائج العلاقة والأثر بين إدارة

الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة.

(٤) تبني مقترحات وتوصيات مهمة في ضوء نتائج

الواقع الميداني.

تساؤلات الدراسة

تجيب هذه الدراسة عن التساؤل الرئيسي الآتي: ما هو

دور الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على

القطاع الصحي بحفر الباطن؟

ويتفرع من هذ السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

١. هل هناك تصور واضح لدى القطاع الصحي

بحفر الباطن عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة؟

٢. ما هو تأثير استراتيجيات ادارة الموارد البشرية
(استراتيجية التوظيف، استراتيجية التعويض،
استراتيجية التدريب والتطوير) في دعم برامج الجودة
الشاملة؟

٣. هل يمكن تطوير استراتيجيات إدارة الموارد
البشرية المتمثلة بالتوظيف، التعويض، التدريب
والتطوير، لكي يحقق أفضل النتائج لبرامج إدارة
الجودة الشاملة؟

٤. ما مدى توافق مستلزمات (متطلبات) تطبيق
إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي بحفر
الباطن.

فروض الدراسة:

١. توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية من خلال متغيراتها المختلفة (التوظيف، التدريب، الكفاءة)، والحصول على الجودة الشاملة في القطاع الصحي في حفر الباطن.

الدراسات السابقة:

١. دراسة علاء الدين صباح الخير ، (٢٠١٧)، بعنوان:
دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة حالة شركة التأمين الإسلامية،
هدفت الدراسة الى التعرف على دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشركة التأمين الاسلاميه ، ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم

استبيان مكون من (٩) محاور ، لجمع المعلومات الاولية من وحدة التحليل المكونة من (٤٩) فقرة ، وبناءً على ذلك حللت البيانات التي جمعت واختبرت فرضيات الدراسة باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وقد توصل الدراسة الى نتائج أهمها: ١/ أن مستوى أهمية تحقيق رضا العملاء في شركة التأمين الإسلامية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً. ٢/ أن مستوى أهمية القيادة في شركة التأمين الإسلامية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً. • وأوصت الدراسة بما يلي: ١- يجب الاهتمام بإدارة العمليات لتقييم وقياس الاداء ومتابعة حاجات المستفيدين واءاءهم والامكانات اللازمة للعمليات وانظمة الرقابة ونتائج الاداء للمساعدة في اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمة في شركة التأمين الاسلامية. ٢/ يجب الاهتمام بالتخطيط وذلك بتوضيح الرؤيا المستقبلية واهدافها البعيدة المدى واشراك جميع

العاملين في التخطيط وفقاً لاستراتيجية شركة التأمين الإسلامية.

٢. دراسة يزيد ذيب عبد الله محمد، (٢٠١٦)، بعنوان:

دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، يساعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات على تحديد جوانب الهدر في الوقت والطاقة العقلية والبدنية ومن ثم التخلص منها، كما يساعد الموظفين على تحديد مفهوم الإدارة الشاملة للجودة والتطوير اللازم لمقابلة العميل احتياجات وتلبية رغباته مع إجراءات التحسين المنتظم والمستمر. نظراً لأهمية الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة والحصول على شهادة الجودة، كانت هذه الدراسة للنظر في دور الموارد البشرية للحصول على الجودة الشاملة في القطاع الصحي الأردني. يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة الأردنية، ويحمل وغير حاصل على مؤثوقية

دولية للجودة (JCI)، ومسجل لدى وزارة الصحة الأردنية لعام (٢٠١٤) من (١٠٦) مستشفى، وبلغ عدد العاملين في هذه المستشفيات (٢٥٢٠٣) موظفًا، عينة الدراسة شملت ١٠ مستشفيات موزعة على جميع محافظات المملكة. أوضحت النتائج المقياس المستخدم للدراسة سواء صحة نقطة الوضوح أو الدقة. أشارت النتيجة إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتأثير الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في الأردن.

٣. دراسة ميادة الهاشمي، (٢٠١٦)، بعنوان: **العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة**، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة، لدراسة اتباع طريقة الدراسة المرجعية للوصول إلى النتائج اعتمادًا على الدراسات السابقة التي لخصت ممارسات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وأخيرًا، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: (١) توجد علاقة بين إدارة

الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة في المنظمات. (٢)
المورد البشري هو أهم عنصر في إدارة الجودة الشاملة
ويساعد في نجاح أو فشل تطبيقه. (٣) إدارة الجودة الشاملة
وإدارة الموارد البشرية ضرورية لاستمرار العمل والتطوير
في جميع مجالات الأعمال والقطاعات. (٤) إدارة الموارد
البشرية وممارساتها ترفع مستوى الجودة، وتعزز إدارة
الجودة الشاملة في المنظمات.

٤. دراسة رفيقة شامي، " (٢٠٠٧)، بعنوان: تفعيل
المورد البشري ضمن إدارة الجودة الشاملة دراسة حالة:
شركة اميانت اسمنت بمفتاح وحدة شركة المواد المشتقة
للوسط - مجمع. ERCC المرتكز الذي انطلقت منه
الباحثة لدراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة هو تقييم
فرص تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة الصناعية محل
الدراسة الميدانية، ومعرفة وضع الموارد البشرية ومدى
تهيئتهم وتفعيلهم ضمن إدارة الجودة الشاملة. وخلصت
الباحثة في الدراسة الميدانية عمى أن الشركة محل الدراسة

تتبع طرق عملية حديثة في توظيف الموارد البشرية من أجل الحصول على أفضل المهارات والكفاءات المهنية بغية الاستفادة من قدراتهم وكفاءاتهم لتحقيق أهدافهم مما يساعد على تطبيق المفاهيم الحديثة لمجودة ألن جودة الموارد البشرية تعني جودة النظام وبالتالي جودة مخرجات هذا النظام.

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد علي وصف وتحليل ظاهرة معينة من أجل تحسين الواقع وتطويره.

بعد تحديد مشكلة البحث وتساؤلاته والمنهج العلمي المستخدم، سيقوم الباحث بالإجراءات التالية:

١. بناء استبيان دور الموارد البشرية في إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على القطاع الصحي بحفر الباطن
٢. اختيار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي عشوائياً.

٣. تطبيق استبيان البحث على عينة البحث.
٤. تصحيح الأدوات وتفرغ البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
٥. استخلاص النتائج وتفسيرها والتعقيب عليها ووضع التوصيات والمقترحات.

أدوات الدراسة :

- **مجتمع البحث:** يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في القطاع الصحي بحفر الباطن.
- **عينة البحث:** سيقوم الباحث باختيار عينة عشوائية من أفراد عينة الدراسة
- **أداة البحث:** سوف تعتمد هذه الدراسة على الاستبيان كأداة لتجميع البيانات

حدود الدراسة :

- **الحدود الزمانية:** سوف يقتصر تطبيق هذه الدراسة على العام الدراسي ١٤٤١ هـ - ٢٠١٩ م.

• الحدود المكانية: سوف يقتصر تطبيق هذه الدراسة

على القطاع الصحي بحفر الباطن

• الحدود الموضوعية: سوف تقتصر هذه الدراسة على

دراسة الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في إدارة

الجودة الشاملة.

• الحدود البشرية: سوف تقتصر هذه الدراسة على

العاملين في القطاع الصحي بمنطقة حفر الباطن.

المراجع:

- (١) العابد هوارى، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ٢٠١٥.
- (٢) علاء الدين صباح الخير، دور الموارد البشرية في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دراسة حالة شركة التامين الإسلامية، رسالة ماجستير، ٢٠١٧.
- (٣) ميادة الهاشمي، العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة، الجامعة السورية الخاصة، سوريا، ٢٠١٦.
- (٤) يزيد ذيب عبد الله محمد، دور الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، ٦ع، ٢٠١٦.
- (٥) محمد عباس، سهيلة ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط١، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣.
- (٦) محمد، محمد هاني ، إدارة الموارد البشرية، ط١، عمان: دار المعزز للنشر والتوزيع، ٢٠١٤.
- (٧) سلطان، محمد سعيد ، إدارة الموارد البشرية، ط١، إسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع. ٢٠٠٣.

٨) موفق محمد الضمور ، واقع التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية في القطاع العام في الأردن ، أطروحة دكتوراه، قسم إدارة أعمال، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن ٢٠٠٨.

٩) الهيتي، خالد عبد الرحيم ، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠١٥.

١٠) الهيتي، خالد عبد الرحيم ، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع. ٢٠١٠.

١١) الهزايمة، أديب محمد حسن، و سواقد، جهاد فؤاد ذياب ، واقع ممارسات أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية ، دراسة مقارنة بين قطاعات البنوك وقطاعات التأمين في الأردن، ٢٠١٣.

١٢) خيضر كاظم حمود ، إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للتوزيع و الطباعة ، الأردن ، ط١ ، ٢٠٠٠.

١٣) Yogi Akan, QFD Pender En Compete Les Basins du Client Dan's La Conception du Product , ED-AFNOR, Paris , 1993

١٤) راتب جليل الصوص، غالب جليل الصوص ، "إدارة الجودة المعاصرة"، الأردن دار اليازوري، طبعة الأولى.

١٥) مهدي صالح السامرائي "ادارة الجودة الشاملة"، دار جرير، الأردن، الطبعة الأولى.

١٦) احمد بن عيساوي "معايير ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية"، ورقة، مجلة الباحث، العدد ٤/٢٠٠٦.

١٧) علي السلمي ، السياسات الإدارية في عصر المعلومات ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، مصر ، ١٩٩٥ .
١٨) علي السلمي ، تطوير أداء و تجديد المنظمات، دار قباء للطباعة و النشر ، السعودية ، ١٩٩٨ .

١٩) نبيل مرسي خليل ، الميزة التنافسية في مجال الأعمال ، مركز الإسكندرية للكتاب ، ١٩٩٨ .

٢٠) طلعت اسعد عبد الحميد ، التسويق الفعال ، الأساسيات و التطبيق ، مصر ، الدار المتحدة للإعلان ، ١٩٩٩ .

٢١) خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد ، إدارة الجودة الشاملة ، الرياض ، العبيكان للنشر و التوزيع ، ١٩٩٨ .

٢٢) عبد الستار محمد العلي ، إدارة الإنتاج و العمليات ، مدخل كمّي ، الأردن ، دار وائل للنشر ، ط ١ ، ١٩٩٩ .

٢٣) علي رحال ، إلهام يحياوي ، الجودة و السوق ، مجلة آفاق ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، العدد ٥٥ ، مارس ٢٠٠١.

٢٤) خيضر كاظم حمود ، إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للتوزيع و الطباعة ، الأردن ، ط١ ، ٢٠٠٠.

٢٥) عبد العزيز أبو نبعة ، إدارة الجودة الشاملة ، المفاهيم و التطبيقات ن مجلة الإداري ، العدد ٧٤ ، سبتمبر ١٩٩٨.

٢٦) سيد مصطفى أحمد، إدارة الموارد البشرية، منظور القرن الحادي والعشرين، دار الكتب، القاهرة، السنة ٢٠٠٠.

٢٧) أشوك شاندا. شلبا كوبرا، ترجمة الخزامي عبد الحكم، استراتيجية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، السنة ٢٠٠٢.

٢٨) توفيق محمد عبد المحسن ،تخطيط و مراقبة جودة المنتجات ، مدخل إدارة الجودة الشاملة ، مصر ، ط١ ، ١٩٩٦.

٢٩) موسى اللوزي ، التطوير التنظيمي ، أساسيات و مفاهيم حديثة ، دار وائل للنشر ، عمان ، ط١ ، ١٩٩٩.

٣٠) محمد عبد الوهاب العزاوي، "ادارة الجودة الشاملة"، جامعة السراء الخاصة، الأردن، ٢٠٠٥/٢٠٠٤.

٣١) صلاح صالح درويش معمار "مدى تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في التدريب التربوية دراسة وجهة نظر مشرفي التدريب و المشرفين المتعاونين بمنطقة المدينة المنورة"،رسالة دكتوراه غير منشورة، السعودية، جامعة كولومبس الامريكية، كلية إدارة الاعمال، سنة ١٤٢٩ / ١٤٣٠ هـ .

٣٢) منتهى احمد علي ملاح "درجة تحقيق معايير ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها اعضاء هيئة التدريس"، رسالة ماجستير، غير منشورة، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا .

٣٣) فالح عبد القادر الحوري، تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الأردنية، دراسة ميدانية على عينة من مستشفيات الخاصة"، الأردن، مجلة علمية محكمة، مجلد ١٢ العدد ٠١، ربيع الأول ١٣٩٢ .

٣٤) عزة بنت محمد الغامدي، "تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على العاملين بمكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة "رسالة ماجستير غير منشورة سعودية جامعة الملك عبد العزيز كلية اقتصادية و ادارة، ٢٠٠٦ .

٣٥) محمد بن عبد العزيز العمريّة "علاقة الجودة بالأداء الوظيفي للقطاع الصحي من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة امراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير الرياض، نايف للعلوم الامنية، كلية دراسات العليا.

٣٦) علالي مليكة "أهمية الجودة الشاملة و مواصفات الأيزو في تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة صناعية الكوابل بسكرة"، شهادة ماجستير غير منشورة، (جزائر جامعة خيضر كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية) ،سنة ٢٠٠٤، ٢٠٠٣.

٣٧) خالد بن جميل مصطفى زقزوق "تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء كلية خدمة المجتمع و التعليم المستمر بجامعة ام القرى" شهادة ماجستير غير منشورة مملكة العربية السعودية جامعة ام القوي وكلية التربية سنة ٢٠٠٨.

٣٨) بوعنا نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في مؤسسة السينائية بسكيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، (الجزائر جامعة محمد بوضياف مسيلة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و تجارة) ،سنة ٢٠٠٦/٢٠٠٧.

٣٩) الألباني، محمد ناصر ،صحيح الجامع الصغير وزيادته
(الفتح الكبير) ط٣، بيروت دمشق، المكتب الإسلامي،
١٩٩٨.

٤٠) التهاني، محمد علي، موسوعة كشف اصطلاحات الفنون
والعلوم ، تحقيق ،علي دحروج، عبدالله الخالدي، جورج
زيناتي، بيروت ، مكتبة لبنان، ج١، ١٩٩٦.

٤١) القفوي ، أبي البقاء أيوب بن موسى ،الكليات معجم في
المصطلحات والفروق اللغوية ، بيروت ، مؤسسة
الرسالة، ١٩٩٢.

٤٢) الفيروز أبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب، بصائر ذوي
التميز في لطائف الكتاب العزيز، بيروت ، المكتبة
العلمية، ج٢.

٤٣) بن حميد ،صالح وآخرون، نضرة النعيم في مكارم أخلاق
الرسول الكريم ﷺ، جدة ، دار الوسيلة، ج٢٠٠٠.

٤٤) الشيخ بدوي محمود، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي
، القاهرة ، دار الفكر العربي، ٢٠٠٠.

٤٥) الفيروز ، أبادي مجد الدين محمد يعقوب الفيروز: القاموس
المحيط. بيروت، مؤسسة الرسالة، الطبعة الرابعة، ١٤١٥هـ.

٤٦) ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين: لسان العرب، دار صادر، بيروت.

٤٧) مرتضى الزبيدي، تاج العروس في شرح جواهر القاموس، بيروت، صيدا، المكتبة العربية، د.ت، مصطفى، إبراهيم و آخرون: المعجم الوسيط، دار التراث العربي، ج ٤.

٤٨) الدسوقي: محمد بن أبي عرفة: حاشية الدسوقي، تحقيق: محمد بن احمد بن محمد بالعيش، بيروت، لبنان دار الكتب العلمية، ط ١، ١٤١٧هـ. سعي، عبد الرحمن: تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان، مركز بن صالح الثقافي، عنيزة، ١٤١٢هـ.

٤٩) أبو النصر، مدحت محمد: إدارة منظمات المجتمع المدني، اجترار للنشر والتوزيع: القاهرة ط ١، ١٤٢٧هـ - ٢٠٠٧م.

٥٠) كامل، كمال، إمام "معايير الاعتماد الأكاديمي لبرامج التعلم عن بعد" "معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم المفتوح"، في زاهر، ضياء الدين (تحرير)، مؤتمر المعلوماتية والقدرة التنافسية للتعليم المفتوح رؤى عربية تنموية، القاهرة، جامعة عين شمس، مركز التعليم المفتوح، ٢٠٠٥.

٥١) عابدين ،محمود، الجودة واقتصاداتها في التربية : دراسة نقدية ، دراسات تربوية ،٧(٤٤)، ص ٦٩-١٤٥، نقلاً عن الموسوي ،نعمان صالح(٢٠٠٣) ،"تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي "، المجلة التربوية ، ع٦٧، مجلد ١٧، الكويت مجلس النشر العلمي ، ١٩٩٢ .

٥٢) الماضي، محمد، إدارة الجودة، القاهرة، دار المعارف، ١٩٩٥ .

٥٣) العقيلي، عمر وصفي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، عمان، دار وائل للنشر، ٢٠٠٠ .